**平成30年度ヘルパーステーションまちくらアンケート調査結果報告**

当事業所のご利用者様、ご家族１０6名に配布。

【介護保険、総合事業２８名・障がいサービス利用78名】

回収数88通、回収率83％、各項目ごとに無回答のものは省いて集計を行いました。

①　ヘルパーは、何かする前に声かけや確認をしてくれていますか？

満足　　　　　　　　　　　80％

やや満足　　　　　　　　　14％

どちらともいえない　　　　6％

やや不満　　　　　　　　　0％

不満　　　　　　　　　　　0％

（その理由のご意見）

・予めこれからすることを十分に伝えて、行動して下さっているので本人が素直に行動でき満足感を得ている様です。親として嬉しいです。

・声かけがない人もいる

②　ヘルパーは、衛生面や安全面に配慮して支援してくれていますか？

満足　　　　　　　　　　　77％

やや満足　　　　　　　　　17％

どちらともいえない　　　　5％

やや不満　　　　　　　　　1％

不満　　　　　　　　　　　0％

（その理由のご意見）

・きちんと声かけをして下さって安全面・衛生面について本人に気付くゆとりがあって好ましいです。

・欲を言えば禁忌事項（医療器具等含め）などを知っておいた方が良いのかなと思いました。

③　ヘルパー個人のやり方を押し付けるようなことはありませんか？

満足　　　　　　　　　　　78％

やや満足　　　　　　　　　15％

どちらともいえない　　　　2％

やや不満　　　　　　　　　5％

不満　　　　　　　　　　　0％

（その理由のご意見）

・対応をしながら適切な会話を進めて下さっています。

・基本的に看護師さんの指示の下動いて頂いているので良いかと思います。

④　複数のヘルパーが入っても、同じサービスが提供されていますか？

満足　　　　　　　　　　　67％

やや満足　　　　　　　　　24％

どちらともいえない　　　　7％

やや不満　　　　　　　　　2％

不満　　　　　　　　　　　0％

（その理由のご意見）

・きちんと引き継ぎが上手くいっている為ヘルパーが継続できる。

・多少は違うが安全は統一して下っている。・個人差はある。

・以前はこだわりが強すぎてヘルパーさんが替わるとダメでしたが今は大丈夫になりました。

・年齢や経験でバラつきはあるけど、安定していて高水準です。

・依頼した事以外にも気付いて頂いて声をかけして下さる方がいらっしゃるので助かっています。

⑤　あなたやご家族が困ったときや悩んだ時に、ヘルパーは相談にのってくれていますか？

　　表情や動きを見て気持ちをくみとろうとし声をかけてくれますか？

満足　　　　　　　　　　　70％

やや満足　　　　　　　　　18％

どちらともいえない　　　　12％

やや不満　　　　　　　　　0％

不満　　　　　　　　　　　0％

（その理由のご意見）

・声かけはもちろん、表情も豊かに接して下さっているのでとても良いです

・まちくらさんとの出会いが今の生活に繋がっています。・心配してくれている。

・接し方に少し硬い所があり。自分が年上だからかもしれません。

・親身になっていただいて心から嬉しく思います

・相談しやすい人には話ますが・・こちらが変に気を遣って言えなくてモヤモヤする時も。

【その他、ご意見、ご要望】

・買い物に連れていって欲しい。

・ヘルパーの利用が生活のハリになる。良い環境で仕事してもらいたいからこちらとしても良い。

・有難いのは時間を守って迎えに来てくださることです。

・家族みんなが感謝しています。

・親では気付かず不十分な事があります。些細なことでも重大な事でも気軽に言って下さると励みになりがんばれます。・ヘルパーさんからも声かけて下さるとうれしいなと思います

・信頼関係ができているのでその時には相談にのって下さると助かります

・片付けの検定の資格を持っている人がいたらその人にお願いしたい。

・私の意見を十分に取り入れて頂いて時間いっぱい使っています。

・いつ行っても母が穏やかな顔をしているので皆さんに良くしてもらっている様子が分かります。

・私たちに寄り添って下さる方々に来ていただいて心から感謝しています。今の自分たちに満足せず１歩ずつ前に進んでいきましょう。

・ヘルパーさんとの相性もあると思いますが、気持ちの良い対応でとても感謝しております。

・みなさんのおかげで「私できるんだー」と思えるようになりました。

・バスや電車に乗って出かけることも、家や家族との時間とは別に、本人にとっての生活の広がりになっていると思っています。

・長く利用させてもらい感謝しています。こちらの都合で随分無理をお願いしています。利用者本人はヘルパーさんが来られるとそれは嬉しそうにしています。笑顔が更に増えて親もうれしいです。

・状況を考慮して欲しい。家族に言われても分からないので、確認すべき相手に聞いてほしい。

・やり方や提案をして、一緒に考えて下さると助かる。

・もっと真剣に心を割って話をしてくださいませ。お願いします。

・何からなにまでケアして頂き感謝しております。

・私の家では２人でお互い年をとって、体も不自由になって十分とは言えないですが、老々介護をしています。ヘルパーさんの利用時間も少なくなる一方で、これから先が不安ですのでどうかよろしくお願いします。

　社会福祉法人　地域でくらす会　ヘルパーステーションまちくら